



A toda velocidad

Por Javier García

El mercado del *rent a car* cuenta hoy con un nutrido número de empresas y una vasta oferta de servicios, modelos, tarifas y condiciones para cualesquiera que sean los clientes de empresa y sus necesidades. El viajero de negocios demanda agilidad, puntualidad, precios ajustados... y más.



Alquilar un coche en las mejores condiciones significa mucho más que recoger rápidamente las llaves en el aeropuerto o estación y encontrar fácilmente el vehículo. Empresas como Enterprise son pioneras en servicios que ya se ofrecen en Estados Unidos y que dan lugar a que la recogida sea toda una experiencia: el futuro que poco a poco llegará al resto del mundo incluye la instalación de distribuidores para una retirada automática de la llave y atenciones como la puesta en marcha de la calefacción para que el conductor encuentre un clima cálido en el momento de instalarse al volante.

La innovación es un factor obligado para cualquier proveedor que quiera distinguirse en el mercado. Para conseguir generar nuevas propuestas acordes a las necesidades del cliente, ante todo hay que escucharle.

Necesidades del cliente

Antes de analizar qué ofrecen en la actualidad las principales compañías de alquiler de vehículos al sector empresarial, en PUNTO MICE hemos querido saber qué le pide el responsable de la gestión del alquiler de coches a su proveedor de *rent a car*.

Marcel Forns, director de Gebta España (Guild of European Business Travel Agents), precisa que “un alto nivel de servicio,

fundamentales que rigen la relación con las compañías de alquiler de vehículos en los viajes de empresa.

En el caso de España, es un mercado cada vez más maduro en cuanto al uso del vehículo de alquiler. Un informe elaborado en 2014 por la propia Gebta y Avis Budget Group revela que el 18% de los viajeros de negocios en España alquila un coche para sus desplazamientos de manera frecuente, mientras que un 88% afirma hacerlo de forma habitual o puntualmente.

Forns explica que el informe, denominado ‘Encuesta sobre los perfiles y necesidades de los viajeros de empresa, en vehículos de alquiler’, evidencia que las principales demandas de los viajeros de negocio en materia de *rent a car* se orientan hacia las herramientas para la seguridad y la eficiencia en la gestión de su tiempo, tanto en los desplazamientos como en la agilización de los propios trámites del alquiler de vehículos. Si bien, matiza, “la elección entre una u otra compañía viene marcada con diferencia por el precio”.

Elevado grado de familiarización

El sector cuenta hoy con una vasta oferta para todos los gustos, bolsillos y necesidades. Sin embargo, es un mercado altamente atomizado, que solamente en España aglutina 1.841 empresas, muchas de ellas proveedores locales de perfil vacacional y que prestan servicios en el ámbito de los viajes a pequeñas y medianas empresas.

No obstante, cabe destacar que el abanico de proveedores realmente especializado en este segmento, y al que recurren quienes generan un volumen de negocio impor-

tante, es mucho más reducido y existe un elevado grado de familiarización de los viajeros de negocio con las principales marcas.

Es precisamente en el entorno de las compañías con mayor experiencia y tradición en el servicio de viajeros de empresa donde se produce la mayor alineación servicio-demanda. A diferencia de lo que sucede con el resto de marcas, las empresas especializadas en el cliente corporativo están altamente focalizadas en la generación de valor basado en elementos como la rapidez y eficiencia en el servicio, la seguridad y fiabilidad, sin olvidar la lógica preocupación de las empresas por la contención de los costes del servicio.

Más fuera que dentro

Del estudio también se desprende que el uso más frecuente de los coches de alquiler se da en el ámbito internacional. Es decir, los viajeros de negocios consumen más este servicio en el extranjero.

El uso más frecuente de los coches de alquiler se da en el ámbito internacional



El motivo es que el vehículo propio es, con diferencia, el principal sustituto del coche de alquiler entre los viajeros de empresa, seguido a cierta distancia por el taxi.

Mayor agilidad

Los hábitos y necesidades del usuario del *rent a car* han ido evolucionando a lo largo de los años y, con ellos, también lo han hecho las empresas que ofrecen este servicio. La necesidad de una gestión eficiente del tiempo y la eliminación de incomodidades que se asocian al alquiler de un vehículo son, sin duda, los focos de atención en los que se centran los proveedores.

La demanda del *check in online*, los formatos de contratos y pago simplificados, la capilaridad en puertos, aeropuertos y plazas de negocio o la inclusión de GPS a bordo indican de modo claro por qué aspectos apuestan las grandes marcas de alquiler de vehículos para poder atender las necesidades del viajero de negocios, siempre en búsqueda de mayor agilidad.

Todo más fácil

Las facilidades para el viajero comienzan en su propio domicilio: en 2014 **Enterprise Atesa** lanzó en España el servicio “Le Recogemos”, que ofrece a los clientes la posibilidad de solicitar ser recogidos y trasladados gratuitamente a la oficina de Enterprise donde formalizarán el contrato y recogerán el vehículo alquilado.

Además de las ventajas de movilidad, “Le Recogemos” también permite agilizar el proceso de contratación del vehículo ya que el mismo profesional que realiza el traslado es quien formaliza el contrato en la sucursal. Durante el trayecto se registran las preferencias del cliente con el objetivo de ofrecerle un servicio más personalizado. Enterprise Rent-A-Car opera en Reino Unido, Alemania, Irlanda, Francia, España, Estados Unidos y Canadá, donde también ofrecerá este servicio en más de 8.100 oficinas.

En el ámbito de las nuevas tecnologías es donde las grandes compañías están apostando para desarrollar su crecimiento futuro. En esta línea de facilitar a los clientes de negocios la gestión a la hora de alquilar un coche, **National**, marca más extendida entre las empresas que trabajan con Enterprise en América, ha desarrollado una nueva aplicación de teléfono móvil para aquellos que disponen de tiempo limitado durante sus viajes. Esta aplicación gratuita cuenta con funciones diseñadas para darle al viajero “mayor control, más opciones y más velocidad, para que sea a su vez más productivo en la



ruta”. El objetivo es ofrecer un acceso a la información más rápido y sencillo, con la posibilidad de reproducir antiguas demandas recuperando datos y reservar de este modo los servicios con mayor celeridad y precisión según las necesidades de cada uno.

Siempre en contacto

Avis brinda un servicio de *wifi* móvil en más de 12 países de Europa. Los clientes pueden disfrutar de hasta 1 GB de acceso a internet al día gracias a un dispositivo móvil compacto al que se pueden conectar hasta cinco dispositivos a la vez. Además, es posible utilizarlo fuera del vehículo y contar de este modo con el acceso a internet de manera ininterrumpida también en el hotel, en una conferencia o durante una reunión de negocios.

El recurso a nuevas plataformas de comunicación con el cliente está detrás de la creación del Avis Blog, un espacio de información destinado a aquellos interesados en acceder a alguno de los servicios Premium que ofrece la compañía, con información sobre la empresa y sus últimas novedades, además de contenido de interés sobre destinos o consejos de conducción.

En la misma línea, **Europcar** ha lanzado EuropcarBiz, una

herramienta para realizar reservas de forma rápida e intuitiva, especialmente diseñada para simplificar los procesos de cara a los clientes profesionales, desde pequeñas y medianas empresas hasta las grandes corporaciones, compañías de asistencia y empresas de *renting*.

Esta plataforma *online* ofrece la posibilidad de ampliar el alquiler sin necesidad de contactar con la compañía y de contar con un duplicado electrónico de la factura 24 horas después de la finalización del contrato.

Incentivos por fidelidad

Hertz cuenta con un programa de fidelización para empresas y profesionales independientes: Hertz Gold Plus Rewards ha sido ideado para quienes necesitan alquilar coches y furgonetas, desde un día a varios meses y en cualquier lugar del mundo. El programa incluye tarifas con descuento, sorteos y días y semanas gratuitos que se obtienen a través de un programa de puntos. Además, permite evitar las colas frente a mostradores y devolver el coche al instante, utilizando el servicio de Devolución Exprés.

Enterprise Plus es el programa de fidelización del *holding* al que pertenecen las marcas Atesa, National y Álamo y se ofrece para sus usuarios en todo el mundo: permite conseguir puntos por el importe gastado, con la posibilidad de canjearlos por gratuidades

en sus sucursales de todo el mundo.

National también dispone en el continente americano del servicio Emerald Club Servicio Preferencial, que agiliza el proceso de alquiler. Los miembros del club gozan de una línea exclusiva en el mostrador, la elección del vehículo de preferencia y créditos de alquiler que incluyen días gratuitos.

Especialmente dirigido a viajeros frecuentes, el programa Privilege de Europcar ofrece beneficios para recompensar la fidelidad tales como un fin de semana de alquiler gratuito por cada tres alquileres realizados; cupones de descuento por cada dos reservas o *upgrades* de categoría de vehículos y acceso a los mostradores rápidos a través del ReadyService de Europcar. Con los planes de alquiler a corto plazo Pymes Plus y Pymes Low, dirigidos a pequeñas y medianas empresas, Europcar también proporciona soluciones que abarcan alquileres de uno a 30 días. Asimismo ofrece otras opciones flexibles de uno a doce meses dentro de sus planes Mensual, Anual y Premium.

Las estrategias para atraer al cliente son diferentes aunque la vista no deje de estar puesta en el precio. **Sixt** busca la excelencia en el servicio, a través de una atención personalizada



y, como principal elemento diferenciador, una flota compuesta por un 90% de vehículos *made in Germany*, tales como BMW, Audi o Mercedes-Benz.

La compañía, que también dispone de una aplicación para dispositivos móviles, incorporó en 2014 una división en España dedicada a las agencias de viajes con enfoque al segmento Corporate. Así, además de las prestaciones habituales de *rent a car* para el cliente individual de negocios, la empresa cuenta con servicios específicos para el segmento de grupos como vehículos de nueve plazas que se ofrecen para traslados.

De cara a los incentivos, una tipología menos desarrollada por las empresas convencionales, Sixt ofrece flotas de decenas de coches para actividades de *teambuilding* o discapacitados que se pueden utilizar como vehículo durante propues-

tas tales como una búsqueda del tesoro o una *gymkhana* gastronómica. En Alemania varios grupos ya han sido recibidos con coches que invitan a disfrutar de la calidad de las autopistas germanas tras el aterrizaje en el aeropuerto.

Innovación constante

Los proveedores de *rent a car* luchan por ser referencia de una innovación que pasa por agilizar los trámites de tal manera que la experiencia de retirar y entregar un vehículo sea lo más placentera posible. Esto es indisoluble de la rapidez en los procedimientos. Se da por hecho que los coches estarán en las mejores condiciones posibles, que los últimos modelos del mercado, ya sean convencionales o eléctricos, formarán parte de las flotas y que las soluciones de recambio en caso de incidencia serán ágiles en cualquier parte del mundo.

La industria no se duerme y aún quedan campos por explorar, como la oferta relacionada con los grupos de incentivo o servicios que mejoren la experiencia al volante. Aún queda mucho por ver, y lo que es seguro es que las novedades llegarán a toda velocidad.



Déjese sorprender



Cerca de 83.000 empleados le están esperando para que disfrute como nunca del alquiler de vehículos.

enterprise
rent-a-car
enterprise.es • 902 100 101